

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is an author's version which may differ from the publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/94488>

Please be advised that this information was generated on 2018-07-08 and may be subject to change.

Verschenen in: Achmad Sunjayadi, Christina Suprihatin & Kees Groeneboer (eds.) (2011), *Empat puluh tahun studi Belanda di Indonesia / Veertig jaar studie Nederlands in Indonesië*. Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. pp. 99 - 121.

Interculturele communicatie: te veel cultuur, te weinig communicatie?

Herman Giesbers¹

Communicatie

Communiceren gaat om het uitwisselen van visies. Een spreker zegt wat hij van iets vindt, wil iemand iets laten doen, vertelt een verhaal om de hoorder te amuseren of om zichzelf interessant te maken, of om allebei, of hij wil gewoon voor de gezelligheid wat kletsen. Hoe dan ook: onze spreker wil wel graag een reactie van de ander zodat hij weet wat die ander van zijn visie vindt, hij solliciteert als het ware naar de visie van de ander. Is het overgekomen dat hij een mening heeft en zo ja, wat is dan de mening van die hoorder? Was het duidelijk dat hij een verhaal vertelde voor de lol en niet om iemand te beledigen, snapt de hoorder dat de spreker geen zin heeft in een moeilijk gesprek, maar dat hij alleen voor de gezelligheid wat wil kletsen?

Ik spreek hier bewust niet in termen van de populaire ‘buisenpostmetafoor’ (Janssen 2002:13) waarin een zender een boodschap stuurt naar een ontvanger, die vervolgens de boodschap uitpakt en weer een nieuwe boodschap terugstuurt, etc. (het zender-ontvangermodel van Shannon & Weaver). In communicatie, en zeker in mondelinge interactie, worden boodschappen niet ingepakt en uitgepakt en heen en weer gevlogen, maar worden ze in overleg, samen, door spreker en hoorder geconstrueerd. Door met elkaar te ‘onderhandelen’, het ‘uitwisselen van visies’, komen twee of meer mensen tot overeenstemming dat iets een grap was, of juist helemaal niet.

Het zal duidelijk zijn dat zo’n onderhandelingsproces makkelijker verloopt naarmate mensen elkaar beter kennen, als ze hetzelfde referentiekader hebben, als ze op min of meer dezelfde manier de werkelijkheid interpreteren en er vorm aan geven, ofwel als ze de wereld in grote lijnen op dezelfde manier ordenen: mensen die elkaar al jaren kennen, hebben steeds vaker aan een half woord genoeg.

Cultuur

Cultuur is een belangrijke bron voor een gedeeld referentiekader, voor hoe mensen hun wereld ordenen en dat is dan ook de vraag voor interculturele communicatie (IC): hoe beïnvloeden cultuur en culturele verschillen de communicatie? De al dan niet uitgesproken gedachte is dan dat hoe groter de verschillen, hoe groter de communicatieve problemen (‘schurende culturen’). Het zal dan ook mede uit deze gedachte zijn dat er de laatste decennia veel aandacht is voor culturele verschillen en interculturele communicatie. Immers, de wereld is een *global village* en migratie is een wereldwijd verschijnsel, zowel binnen als tussen landen. De kans om persoonlijk

¹ Dr. Herman Giesbers is docent communicatie bij de afdeling CIW-Bedrijfscommunicatie van de Radboud Universiteit Nijmegen en docent aan de lerarenopleiding Nederlands van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Van 1990-1993 werkte hij bij de Vakgroep Nederlands, Universitas Indonesia. H.Giesbers@let.ru.nl

en/of zakelijk iemand te ontmoeten die niet aan een half woord genoeg heeft, wordt dan ook voor iedereen steeds groter.

IC is inmiddels al lang de fase voorbij van tips over het uitdoen van schoenen bij een bezoek aan de Turkse burens, hoe thee te drinken op huisbezoek bij een Marokkaans gezin, of al dan niet een cadeautje uitpakken. Niet dat dat allemaal onbelangrijk zou zijn. Soms leiden dergelijke praktische zaken zelfs tot hevige emoties in het publieke debat zoals in het geval van voormalig minister Verdonk die als vrouw geen hand kreeg van een moslim. Maar de meeste recente boeken die ingaan op IC zijn het erover eens dat het gaat om de dieperliggende waarden die achter dergelijke, uiterlijke verschillen schuilgaan. Het gaat om inzicht in hoe de ander denkt, zijn wereld *ordent*, én in hoe je zélf in de wereld staat. Daarvoor is het nodig kennis te hebben van hoe jouw en andere samenlevingen antwoorden geformuleerd hebben op vragen als: hoe staan we tegenover elkaar als mensen, wat is onze visie op macht en machtsverhoudingen, hoe zien we de man-vrouwverhoudingen, hoe is onze verhouding tot onze natuurlijke omgeving, hoe kijken we naar het verleden en de toekomst? Alle samenlevingen zoeken naar antwoorden op dit soort vragen en al naargelang de antwoorden zijn samenlevingen te onderscheiden naar de verschillende waarden die ze onderschrijven.

Het blijkt dat die verschillen niet te herleiden zijn tot simpele zwart-wit-tegenstellingen. Samenlevingen, tot nu toe zijn het overigens vooral landen en etnische groepen die onderzocht zijn, verschillen van andere of komen juist overeen op meerdere waardedimensies. De bekendste indeling van waardedimensies wereldwijd is ongetwijfeld die van Hofstede (Hofstede 1995, Hofstede en Hofstede 2005). In eerste instantie op basis van een wereldwijd onderzoek onder werknemers van IBM met vergelijkbare functies heeft hij ontdekt dat landen zich ten opzichte van elkaar anders positioneren op de volgende vijf waardedimensies, die hier worden samengevat uitgaande van de extreme polen. De voorbeelden zijn gebaseerd op Claes en Gerritsen (2007):

- Collectivisme – individualisme: ontleent iemand zijn identiteit aan de rol in de groep (Zuidoost-Azië) of aan wat hij zelf is en doet (West-Europa)?
[N.B. Deze dimensie zegt niets over sociaal/altruïstisch versus egoïstisch zijn.]
- Grote – kleine machtsafstand: vindt men het normaal dat macht ongelijk verdeeld is (Zuidoost-Azië) of niet (Angelsaksische landen, Nederland)?
- Feminiteit – masculiniteit: gaat het, zowel voor mannen als vrouwen, om de kwaliteit van het leven (Scandinavische landen, Nederland; Indonesië wordt gezien als gemiddeld feminien) of om succes (Angelsaksische en Duitstalige landen, Japan)?
- Sterke – zwakke onzekerheidsvermijding: is men bang voor het onbekende en ziet men alles liefst zoveel mogelijk officieel vastgelegd en geregeld (Zuid-Europese landen, België, Japan) of is men nieuwsgierig naar het onbekende en kan men goed leven met onzekerheid in het leven (Zuidoost-Azië; Nederland wordt hier gezien als gemiddeld).
- Kortetermijn- - langetermijngerichtheid: moeten investeringen snel resultaat opleveren (Angelsaksische landen; Nederland gemiddeld) of gaat het om doorzettingsvermogen voor resultaat op de lange termijn (Oost-Azië)?

Er zijn meerdere auteurs met dergelijke indelingen (o.a. Blom 2008), met meer of minder dimensies, maar de (levens)vragen waar ze op terug te voeren zijn, komen verrassend veel overeen. *The Globe Study* (het volgende gebaseerd op Hoffman 2009:234-46) heeft de belangrijkste internationale studies samengebracht en komt zo tot acht culturele dimensies:

- Prestatiegerichtheid
- Toekomstoriëntatie
- Gelijke behandeling van man/vrouw
- Assertiviteit: de mate waarin individuen assertief, confronterend en agressief zijn in hun relaties met anderen

- Collectivisme. Onderverdeeld naar institutioneel collectivisme, d.i. de maatschappelijke verdeling van hulpbronnen en aanmoediging van gezamenlijke actie, en 'in group' collectivisme, d.i. de mate van trots zijn op en loyaal zijn aan de organisatie of familie
- Machtsafstand
- Oriëntatie op het humane: stimuleren van eerlijk, zorgend, vriendelijk te zijn
- Onzekerheidsvermijding

Op basis hiervan is van 61 nationale culturen een profiel gemaakt. Voor Indonesië en Nederland ziet dit er samengevat als volgt uit (Hoffman 2009:245-6):

Indonesië scoort opvallend hoog op 'oriëntatie op het humane'. Verder is [het] gericht op prestaties en is de samenleving collectivistisch [...], zowel maatschappelijk institutioneel als wat betreft de '*in-group*' oriëntatie. Indonesië kent een bovengemiddelde toekomstoriëntatie en *onzekerheidsvermijding* en een wat lager gemiddelde *machtsafstand* en *gelijke behandeling van man/vrouw*. Op [...] *assertiviteit* scoort Indonesië vrij laag.

Nederland scoort erg hoog op toekomstoriëntatie en op individualisme (= *erg laag op 'in-group' collectivisme*). Opvallend laag is de *machtsafstand* [...]. Verrassend hoog ten opzichte van andere landen is de dimensie *onzekerheidsvermijding*. Verder scoort Nederland bovengemiddeld op de dimensies prestatiegerichtheid, *assertiviteit*, institutioneel collectivisme en *gelijke behandeling van man/vrouw*.

Zo gezien komen Indonesië en Nederland met elkaar overeen in prestatiegerichtheid, institutioneel collectivisme en toekomstoriëntatie. Verschillen vinden we in de *cursief gedrukte* waarden: 'in-group' oriëntatie, machtsafstand, gelijke behandeling man/vrouw en assertiviteit. In *onzekerheidsvermijding* lijken beide landen niet veel voor elkaar onder te doen en ik schat in dat ook Nederland, net als Indonesië, gericht is op het humane.

Dergelijke meerdimensionale benaderingen zijn, denk ik, een vooruitgang in vergelijking met receptenboekjes met tips over uiterlijke cultuurverschillen in eten, drinken, kleding, etc. of met één-casusboeken als dat van Brandt (1996) over Indonesië. Ze bieden op een dieper niveau verklaringen voor verschillen in hoe we doen zoals we doen en ze doen dat genuanceerder dan via een simpele tweedeling als die in Fijn- versus Grofmazige culturen van Pinto (1994). Verder lijken ook bekende tweedelingen als die met betrekking tot tijdsoriëntatie (polychroon versus monochroon – Indonesië versus Nederland) of communicatiestijl (sterke context = indirect taalgebruik versus zwakke context = direct taalgebruik – Indonesië versus Nederland) in een algemener verband geplaatst te kunnen worden. Een polychrone tijdsoriëntatie en een sterke contextstijl van communiceren lijken bijvoorbeeld samen te hangen met een hoge mate van collectivisme.

Cultuur en communicatie

Wat betekent dat nu voor de praktijk als we, pakweg, weten dat Indonesiërs en Nederlanders elkaar kunnen vinden in hun prestatiegerichtheid en dat qua machtsafstand de Belgen dichter bij de Indonesiërs komen dan de Nederlanders? Praktijkgerichte boeken over IC (Blom 2008, Claes en Gerritsen 2007, Hofstede 1995, Hoffman 2009, Nunez, Nunez Mahdi en Popma 2007) of waarin aandacht is voor IC (Van den Doel 2009, Grit, Guit en Van der Sijde 2006, De Best, Bothe en Van de Belt 2008) maken dan graag gebruik van casussen. De insteek in de meeste gevallen is dat de lezer/cursist de beschreven gebeurtenissen moet verklaren uit de vooraf gegeven theorie over cultuur en cultuurverschillen. Een paar voorbeelden uit Claes en Gerritsen (2007:126, 209-10, 246).

(1) Oefening 3.8 Ga gerust naar de bioscoop

Een Vlaams meisje dat een jaar bij Indonesische gastouders woonde, vroeg op een dag aan haar gastmoeder of ze naar de bioscoop mocht. 'Natuurlijk, ga maar,' antwoordde ze. Toen keek ze naar buiten, naar de stralend blauwe lucht en vroeg: 'Denk je niet dat het gaat regenen?'

- Welke boodschap wilde de gastmoeder overbrengen?

- Hoe zou jij dat in jouw cultuur doen?

(2) *Oefening 5.15 Een oorvijs van je gastvader*

Een Nederlandse student in Indonesië is verbaasd wanneer de vader van het gezin waar hij een jaar verblijft hem een oorvijs geeft omdat hij iets heeft gedaan wat de vader niet zint.

- Uit welke basiswaarde is het gedrag van de vader te verklaren?

- Waarom heeft de Nederlandse jongen daar moeite mee?

(3) *Oefening 5.18 Indonesische verpleegsters in Nederland*

Het Haagse Rode Kruis Ziekenhuis zegde acht verpleegkundigen die het uit Indonesië had laten overkomen, de wacht aan, omdat het vond dat zij niet in staat waren om zelfstandig te werken.

- Uit welke basiswaarde is dit probleem te verklaren?

(4) *Oefening 5.19 Corruptie in Indonesië?*

Toen Habibie in 1999 aftrad in Indonesië werd hem verweten dat hij zijn voorganger en jarenlange mentor Soeharto niet had vervolgd voor corruptie.

- Waaruit is het gedrag van Habibie te verklaren?

(5) *Oefening 7.16 Moord in Indonesië*

Een Nederlandse arts in Indonesië werd vermoord nadat hij kritische feedback gegeven had aan een Indonesische collega.

- Leg uit vanuit welke waarde zo'n heftige reactie (moord vanwege kritiek) verklaard kan worden.

Oefening (1) staat in een uitleg over sterkecontextcommunicatie, (2), (3) en (4) horen bij een subhoofdstuk over de overeenkomsten en verschillen tussen Nederland, Vlaanderen en Aziatische (en andere) culturen en (5) besluit een paragraaf over beoordeling en feedback in een hoofdstuk over intercultureel management.

Opvallend is het zeer suggestieve karakter van de 'oefeningen'. Op de eerste plaats suggereren ze, niet in het minst door de formulering van de vragen, dat de geschetste situaties representatief zijn voor een land, i.c. Indonesië, niettemin een land met meer dan 200 miljoen inwoners: Indonesische gastouders slaan je en dat komt door een of andere basiswaarde in dat land en kritiek kan zelfs de dood tot gevolg hebben. Verder laten de vragen er geen misverstand over bestaan: de cursist dient enkel en alleen op basis van de cultuur een verklaring voor de – summier – beschreven situatie te vinden, ook als er overduidelijk meerdere en andere verklaringen voor de hand liggen, zoals bij (4) of (5). Het lijkt alsof een mechanisme optreedt dat we wel vaker zien bij nieuwe inzichten en innovaties die veel indruk maken: alles wordt gerelateerd aan die opwindend nieuwe vinding (zoals de internethype, genonderzoek, de vrije markt vóór de kredietcrisis, klimaatverandering). Hier: het idee dat 'cultuur' oorzaak én oplossing is voor van alles en nog wat.

Interculturele communicatie of culturaliseren?

Een dergelijke tunnelvisie is echter in verband met IC en in het bredere kader van een multiculturele samenleving zeer discutabel. Zo'n kijk op de werkelijkheid leidt tot een culturaliserende benadering, tot culturalisme: cultuur en/of religie wordt gezien als de verklaring voor van alles, en een dergelijke visie is niet zonder risico's:

- Cultuur op zich verklaart niets en kan zo misbruikt worden om van alles goed te praten. Als het ziekenhuis in oefening (3) hierboven meegaat in de culturele verklaring voor het gebrek aan zelfstandig werken van de Indonesische verpleegkundigen, dan hoeft het zelf niet kritisch te kijken naar de eigen organisatie of andere factoren die misschien mede de oorzaak zijn van dat onzelfstandig werken, en kan het de schuld geven aan de verpleegkundigen. Voor hen ziet de toekomst in Nederland er dan slecht uit. Omgekeerd zijn

machthebbers altijd blij met dit soort culturalistische verklaringen: Habibie (4) hoeft zich niet persoonlijk te verantwoorden, maar kan zich verschuilen achter 'de cultuur' ('Zo gaat dat nu eenmaal bij ons.').

- Culturalisme leidt tot onterechte generalisaties en tot de versterking van stereotypen en dit op zijn beurt versterkt weer het wij/zij-denken: 'wij' zijn gewoon, 'zij' doen raar. Wat voor een beeld krijgt een student van Indonesië als hij antwoord moet geven op vragen als in (2) of (5)? Dit wij/zij-denken wordt nog versterkt door de tendens om culturalistische verklaringen niet te suggereren als het gaat om gedrag uit de eigen cultuur. In (4) suggereren Claes en Gerritsen ter verklaring van Habibie's gedrag een basiswaarde uit de Indonesische cultuur, maar in oefening 7.41, uit hetzelfde hoofdstuk over intercultureel management (p.263), waar het gaat over het boekhoudschandaal bij het Nederlandse Ahold, vinden we vragen als 'Vind je dat hier sprake was van fraude? Waarom?' en 'Verwacht je fraude in Nederlandse bedrijven?', en dit lijken toch veel genunanceerdere vragen dan die in (4).
- De persoonlijke eigenschappen en kwaliteiten van individuen worden gereduceerd tot alleen maar hun cultuur. Zie weer (3) in dit verband. Als de leiding van het ziekenhuis alleen maar oog heeft voor de culturele verklaring van het geconstateerde gedrag, dan zal het dit als gegeven beschouwen en geen oog meer hebben voor de individuele kwaliteiten en mogelijkheden van de acht afzonderlijke verpleegkundigen.
- Culturalisme creëert angst en belemmert authentieke communicatie. Zoals een student van de lerarenopleiding Nederlands het uitdrukte: als het maar geen cursus 'leren communiceren met *aliens*' wordt. Culturalisme suggereert dat we constant op onze hoede moeten zijn voor misverstanden, het onbewust beledigen van mensen, onherstelbare fouten begaan, etc. Dit belemmert onze onbevangenheid en het gewoon inzetten van onze alledaagse communicatieve vaardigheden.
- In het verlengde van het vorige punt ligt het gevaar van bevoogding, paternalisme. Onbedoeld creëren de meeste boeken over IC het beeld van de ander als iemand die niets weet van ons, Nederlanders/westerlingen, iemand die wat naïef en met name onveranderlijk in zijn eigen wereld leeft (een *alien* inderdaad) en daarom met de grootst mogelijke omzichtigheid benaderd moet worden, iemand die door ons beschermd moet worden tegen gezichtsverlies, schaamtegevoelens of iets dergelijks.
- Tot slot. Opvallend is dat bijna nooit concrete communicatieadviezen worden gegeven op basis van dit culturalistisch denken. De lezer moet dit blijkbaar zelf maar uitzoeken of krijgt op zijn best algemene en vage adviezen als 'spreek niet te direct' of, een advies voor Indonesiërs in bijvoorbeeld Nunez (2007:25) 'schrijf niet te formeel en te omslachtig als je in een e-mail een verzoek doet aan een Nederlander, ook al heeft hij een hoge(re) positie'. Blom (2008:157) geeft als tip 8 'voor de omgang met mensen uit masculiene culturen': 'Begrip tonen kan verkeerd worden opgevat. Daarna word je misschien niet meer serieus genomen.'

TOPOI: model voor interculturele communicatie?

Hoffman (2002, 2009) biedt een alternatief voor deze eenzijdige, culturalistische benadering. Bij hem staat het meervoudig (leren) kijken voorop. Het gaat erom dat IC, net als alle andere communicatie, beïnvloed wordt door allerlei factoren en niet alleen door de culturele. Misverstanden zijn eigen aan elke communicatie, niet alleen aan IC, en daarom moeten we IC ook niet specialer maken dan het is, niet *exotiseren*.

Voor de analyse van (interculturele) communicatie heeft Hoffman op basis van de systeem-theoretische communicatietheorie van Watzlawick zijn TOPOI-model ontwikkeld, een mooi acroniem voor het Griekse woord 'plaatsen'. Elke letter staat namelijk voor een plaats in het communicatieproces die *mogelijk* een aanknopingspunt biedt voor de analyse van wat er gebeurt.

Taal

Voor de hand liggend bij communicatie, zou je denken, maar verrassend afwezig bij culturalistische benaderingen. Een relatief eenvoudig voorbeeld van hoe Taal een rol speelt in interculturele communicatie, is de Nederlandse toerist die zijn ongenoegen uitte over die onbetrouwbare Indonesiërs die met alleen maar witte rijst kwamen aanzetten, terwijl hij toch duidelijk *nasi* besteld had, niet wetend dat in Nederland inderdaad *nasi* synoniem is met 'nasi goreng', maar dat 'nasi' in Indonesië 'gekookte witte rijst' is.

Een al iets ingewikkelder geval is het verzoek van een jonge vrouw aan een Nederlandse gesprekspartner die in het Nederlands het verzoek deed: 'Zou je dat niet willen ZEGGEN?' (met

de nadruk op *zeggen*), terwijl ze bedoelde: ‘Zou je dat NIET willen zeggen?’. Een wereld van verschil. De eerste zin betekent voor een Nederlandse *native speaker* namelijk dat hij verzocht wordt iets wél te zeggen, terwijl het verzoek precies het tegenovergestelde beoogde!

Zie verder (3). Het is niet eenvoudig in een vreemde taal in een zo complexe organisatie als een ziekenhuis te werken en alleen al dit probleem kan belemmerend werken op iets als initiatief nemen.

Taal speelt mogelijk ook een rol in het voorbeeld van Hofstede (1995:265) waarin een Indonesische manager geschokt reageert op een als grapje bedoelde vraag van een Nederlandse manager of hij aan het stelen is, wanneer hij een stoel pakt voor een vergadering in een andere ruimte. Hofstede zegt dat Indonesiërs beledigingen altijd letterlijk opvatten en dat de Nederlandse gewoonte van goedbedoelde plagerijtjes daarom niet kan. Punt is dat volgens mij ook een rol kan spelen dat de subtiele manieren, in intonatie bijvoorbeeld, waarop Nederlanders aangeven of iets serieus is of een plagerijtje, moeilijk te onderscheiden is voor iemand die de taal als vreemde taal gebruikt. (Hofstede vermeldt overigens niet in welke taal de opmerking gemaakt werd, een typerende ommissie bij dit werken met casussen).

Een belangrijk punt bij Taal is verder de rol van de sociale perspectieven die gesprekspartners hanteren en hoe de sociale dialoog is die op grond daarvan gevoerd wordt. In de Nederlandse publieke opinie is Marokkaans en criminaliteit bijna synoniem geworden en in die context zou een opmerking over stelen tegen een Marokkaans-Nederlandse collega zeer pijnlijk kunnen zijn. Iets dergelijks geldt voor de ophef enige tijd geleden over prinses Máxima's uitspraak ‘Dé Nederlander bestaat niet’. Vijftien jaar geleden waarschijnlijk beschouwd als een open deur, nu opgevat als een politiek gevoelige uitspraak, omdat Nederland, anders dan toen, nu openlijk worstelt met vraagstukken rond de integratie van migranten en met zijn eigen identiteit. Sociale perspectieven hebben zo invloed op hoe iets geïnterpreteerd wordt en op hoe je iets beter wel of niet kunt zeggen.

Ordering

Bij Ordering gaat het om de zienswijze van een persoon op de werkelijkheid. Hierbij speelt cultuur een rol – Hoffman (2009:234) spreekt in dit verband van ‘collectieve verschillen in ordening’ of van ‘collectieve culturele modellen’ –, maar ook welke sociale perspectieven een persoon hanteert en hoe hij persoonlijk in de genoemde sociale dialoog staat. Belangrijk hierbij is te erkennen dat die ordening niet iets is dat voor altijd vaststaat; ordening is iets dynamisch, afhankelijk van een specifieke situatie, maar ook van veranderingen in de tijd. Mensen veranderen, zeker bij ingrijpende gebeurtenissen als migratie. Een Indonesiër in Nederland, al dan niet bewust, gedraagt zich daar anders dan bij zijn familie op het Javaanse platteland. In dit verband is het interessant op te merken dat steeds meer auteurs ertoe neigen de dimensie collectivisme-individualisme niet meer als een culturele dimensie op te vatten, maar als een economische (o.a. Van Oudenhoven 2002:165). Overal waar de welvaart toeneemt, schuiven mensen op naar de individualisme-pool van deze dimensie. Dit gold voor West-Europa en dat geldt nu voor nieuwe economische grootmachten als China, India en Indonesië. Collectivisme lijkt eerder noodzaak dan een keuze te zijn.

Personen

Collectivistisch, feminien of opgroeiend in een sterkecontextcultuur, uiteindelijk is het toch een persoon, een uniek individu dat daar vorm aan geeft. Zoals al gezegd: een persoon is niet te reduceren tot zijn cultuur en het zijn ook niet culturen die communiceren, maar mensen. In dit verband is het merkwaardig om extreem gedrag als in (5) aan cultuur te relateren. Zelf zou ik eerder denken aan iemand met een narcistische-persoonlijkheidsstoornis en dergelijke persoonsgerichte verklaringen worden ook altijd gegeven bij zo'n gedrag van een Nederlander.

Ik heb nog nooit gezien dat moord door een Nederlander verklaard werd door een relatie te leggen met waarden uit de Nederlandse cultuur.

Organisatie

Het gaat er hier om in hoeverre regels, procedures, kenmerken van een organisatie de communicatie beïnvloeden. Een mogelijk belangrijke factor bij (3), lijkt me. In plaats van de Indonesische verpleegkundigen eenzijdig neer te zetten als onzelfstandige types, kan het management ook eens kijken in hoeverre allerlei eigenaardigheden van de organisatie een rol spelen bij hun gedrag. En sowieso lijkt het altijd raadzaam om aan nieuwkomers uit een ver land de gang van zaken in een organisatie goed uit te leggen. Overigens: Habibie's bekritiseerde gedrag in (4) zal zeker ook aan Organisatie te relateren zijn: de invloed van machthebbers achter de schermen en zijn eigen zakelijke belangen bijvoorbeeld.

Inzet

Inzet heeft te maken met het (leren) inzien en erkennen van ieders onderliggende motieven, wensen en doelen als basis voor wat iemand doet. Bij (3) betekent dat bijvoorbeeld ervan uitgaan dat de verpleegkundigen doen zoals ze doen vanuit hun beste bedoelingen. Of de door hun gekozen manier dan de manier is die het ziekenhuis wenst, is een andere kwestie – erkenning is niet per definitie acceptatie –, maar vanuit een erkenning van Inzet kan het ziekenhuis een gesprek aangaan waarin duidelijk wordt gemaakt hoe een Nederlandse organisatie die inzet graag gerealiseerd ziet. Dat is een wezenlijk andere benadering dan mensen 'de wacht aanzeggen' of hun gedrag verklaren – en dus als een gegeven feit zien? – vanuit een basiswaarde in hun cultuur. Door te culturaliseren krijgen de verpleegkundigen niet de kans zich verder te ontplooiën en doet het ziekenhuis ook zichzelf te kort.

Interculturele communicatie en opleidingen Nederlands *extra muros*

Hoffman ziet zijn TOPOI-model uitdrukkelijk als een hulpmiddel voor professionals die uit hoofde van hun beroep veel te maken hebben met communicatie. Het is niet bedoeld als een instrument dat altijd en overal blindelings toe te passen is: 'het [TOPOI-model] mag niet als een scherm gaan fungeren tussen de gesprekspartners' (Hoffman 2009:24). Bovendien zullen de vijf 'plaatsen' ook lang niet altijd keurig onderscheiden kunnen worden, omdat alle vijf altijd tegelijkertijd een rol spelen en op elkaar inwerken. Als hulpmiddel zal TOPOI zeker ook dienst kunnen doen in het meervoudig leren kijken, hetgeen van groot belang is als we het hebben over IC.

Dat meervoudig kijken is overigens ook van belang voor opleidingen Nederlands in het buitenland. Over Nederland, de Nederlanders en het Nederlands bestaan uiteraard ook velerlei stereotypen. Die komen naar voren in taalmethodes Nederlands als vreemde/tweede taal en in een adviesboekje als Kaldenbach (1994). Het lijkt me interessant aandacht te besteden aan de vraag wat van die beelden onderbouwd kan worden en wat van boek naar boek overgedragen stereotypen zijn. Omgekeerd is het ook interessant iets te weten over welke beelden er in Nederland leven over Indonesië en de Indonesiërs, wat de 'sociale dialoog' over Indonesië is (ik kan u gerust stellen: Indonesië heeft een positief imago in Nederland en een bescheiden onderzoekje onder 58 studenten laat zien dat zij het land vooral associëren met eten e.d., vakantie/landschap e.d. en ons gezamenlijk verleden).

Tot slot lijkt het mij van belang, voor zover mogelijk, op de hoogte te blijven van de belangrijkste sociale perspectieven in Nederland op het gebied van multiculturaliteit, migratie, integratie en alle andere aanverwante gebieden. Dan is pas te begrijpen wat een Nederlander

bedoelt als hij tegen een Indonesiër zegt: ‘Jij bent geen allochtoon’ of zelfs: ‘Jij bent geen buitenlander’. Bedoeld is dat de aangesprokene dan niet van Marokkaanse, Turkse of Antilliaanse afkomst is en waarschijnlijk ook dat de aangesprokene geaccepteerd wordt. Maar voor die laatste interpretatie moeten we natuurlijk wel eerst meervoudig kijken, al dan niet met behulp van TOPOI.

Bibliografie

- Best, K. de, D. Bothe en R. van de Belt (2008)
Kerncompetentie communicatie. Groningen-Houten: Wolters-Noordhoff.
- Blom, H. (2008)
Interculturele samenwerking in organisaties. Bussum: Coutinho.
- Brandt, Th. (1996)
Geschäfte in Indonesien; ‘Kunci Budaya’; Der kulturelle Schlüssel zum Erfolg. Bad Oldesloe: Goasia Verlag.
- Claes, M.Th. en M. Gerritsen (2007)
Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief. Tweede druk. Bussum: Coutinho.
- Doel, V. van den, J. Eikelboom, A. Roffel en J. Zoon (eds.) (2009)
Gespreksvoering in de juridische praktijk. Bussum: Coutinho.
- Grit, R., R. Guit en N. van der Sijde (2006)
Sociaal competent; Professioneel aan het werk! Groningen-Houten: Wolters-Noordhoff.
- Hoffman, E. (2002)
Interculturele gespreksvoering; Theorie en praktijk van het TOPOI-model. Houten-Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Hoffman, E. (2009)
Interculturele gespreksvoering; Theorie en praktijk van het TOPOI-model. Tweede druk. Houten-Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Hofstede, G. (1995)
Allemaal andersdenkende; Omgaan met cultuurverschillen. Vijfde druk. Amsterdam: Contact.
- Hofstede, G. en G.J. Hofstede (2005)
Allemaal andersdenkende; Omgaan met cultuurverschillen. Amsterdam: Contact.
- Janssen, Th. (2002)
‘Taal, communicatie en achtergrondkennis’, in: Th. Janssen (ed.), *Taal in gebruik; Een inleiding in de taalwetenschap*, pp.11-25. Den Haag: Sdu.
- Kaldenbach, H. (1994)
Doe maar gewoon; 99 tips voor het omgaan met Nederlanders. Amsterdam: Prometheus.
- Nunez, C., R. Nunez Mahdi en L. Popma (2007)
Interculturele communicatie; Van ontkenning tot wederzijdse integratie. Assen: Van Gorcum.
- Oudenhoven, J.P. van (2002)
Cross-culturele psychologie; De zoektocht naar verschillen en overeenkomsten tussen culturen. Bussum: Coutinho.
- Pinto, D. (1994)
Interculturele communicatie; Dubbel perspectief door de drie-stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen. Houten-Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum.